**ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ACOLHIMENTO A MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA**

**PERFORMANCE OF THE SOCIAL WORKER IN WELCOMING THE WOMAN VICTIM OF VIOLENCE**

Aline Vieira Silva[[1]](#footnote-1)

Franciele Caetana de Faria[[2]](#footnote-2)

**RESUMO**

A violência contra a mulher se trata de um objeto de denúncia não recente, que viola os Direitos Humanos. Os Assistentes Sociais são acionados para o atender e acolher a vítima, o objetivo é de fornecer uma rede de proteção, apoio e acolhimento à vítima. O artigo busca analisar como o profissional do Serviço Social atua no acolhimento para o enfrentamento da violência contra a mulher. Foi adotada a metodologia de levantamento bibliográfico para embasamento teórico. Como resultados, identifica-se que falta de articulação da Rede e a insuficiência de profissionais para atender a demanda ainda continua sendo um problema, pois segundo estes estudos, caso, fosse do conhecimento da população a função dos órgãos públicos e a agilidade das Políticas Públicas, ocorreria um elevado aumento na demanda de denúncias. Conclui-se que o acolhimento e a escuta inicial não causam a desistência das mulheres que procuram ajuda após passarem por violência doméstica, mas o caminho percorrido para chegar até o assistente social, que possui muitas explicações públicas, grande tempo de espera para o primeiro atendimento, acesso limitado de vítimas, apoio limitado do Estado, ausência de serviços e programas de reabilitação.

**Palavras-chave**: Serviço Social. Direitos da Mulher. Violência contra a mulher. Acolhimento.

**ABSTRACT**

Violence against women is an object of non-recent denunciation, which violates human rights. Social Workers are called in to assist and welcome the victim, the aim is to provide a network of protection, support and care for the victim. The article seeks to analyze how the Social Work professional acts in the reception to face violence against women. The bibliographic survey methodology was adopted for theoretical basis. As a result, it is identified that the lack of articulation in the Network and the insufficiency of professionals to meet the demand is still a problem, because according to these studies, if the population was aware of the role of public agencies and the agility of Public Policies , there would be a high increase in the demand for complaints. It is concluded that welcoming and initial listening do not cause women to give up seeking help after experiencing domestic violence, but the path taken to reach the social worker, who has many public explanations, a long waiting time for the first assistance , limited victim access, limited state support, lack of rehabilitation services and programs.

Keywords: Social Service. Women rights. Violence against women. Reception.

**1- Introdução**

A sociedade atual apresenta um crescimento considerável de homicídios femininos, essa violência é tratada como um acontecimento social complexo que se manifesta em todas as classes sociais. A violência contra a mulher é uma violação dos direitos humanos afetando a vida da mulher, sua integridade física e sua saúde mental, classificada como problema de saúde pública pela Organização Mundial da Saúde (SOUZA, REZENDE, 2018).

Este estudo pretende entender se o acolhimento e a escuta qualificada proporcionados pelos profissionais do Serviço Social que atuam no acolhimento do enfrentamento da violência contra a mulher é eficiente?.

Diante da questão problema, é possível estabelecer duas hipóteses: a) as informações ofertadas as usuárias no acolhimento são suficientes para que não retornem com dúvidas do seu encaminhamento. b) as informações ofertadas as usuárias no acolhimento não são suficientes, causando um retorno para novos esclarecimentos e explicações de encaminhamentos.

Nessa perspectiva, como objetivo geral, buscamos: analisar como o Assistente Social atua no acolhimento para o enfrentamento da violência contra a mulher.

Os objetivos específicos deste estudo são: a) pesquisar as legislações vigentes sobre a problemática da violência contra a mulher; b) entender como funciona a rede de apoio à violência contra a mulher; c) analisar quais os principais desafios do assistente social no atendimento as mulheres vítimas de violência.

O estudo se justifica pois a atuação do Serviço Social tem a capacidade de interferir de forma crítica sobre os fatores motivadores para a violência, o contato é realizado por meio de diálogo e acompanhamento psicossocial, utilizando técnicas e instrumentos com o intuito de reduzir e desvincular a vítima de sua situação de violência, fortalecendo e reestruturando essa mulher para sua recuperação.

Este estudo foi elaborado em formato de revisão integrativa, tendo como base artigos publicados no Scielo e Lilacs dentre os anos de 2018-2022, usando os descritores: violência contra a mulher, acolhimento, serviço social e direito da mulher. Os resultados apresentaram as seguintes seções: Caminho percorrido para se ter acesso aos Direitos da Mulher; Ferramentas usadas pelo Serviço Social; Atuação do Serviço Social e os desafios no Acolhimento à mulher; Atendimentos incompletos; Propostas.

**2- Marco Teórico**

Existe uma complexidade de dados e estatísticas envolvidos, formando um quadro grave de violações, haja vista as lacunas legais, institucionais e políticas que precisam ser enfrentadas pelas mulheres que sofrem violência física, sexual e psicológica, muitas vezes em silêncio (SOARES, 2020).

Historicamente a relação entre o homem e a mulher é permeada pela violência, regida por diversos fatores e causas que compõem a sociedade pelos primórdios até os dias atuais, por meio de uma relação de dominação-subordinação entre os sexos, a superioridade masculina imposta sobre a feminina atinge a organização social, denominada como violência de gênero. Tendo este fenômeno decorrente da desigualdade entre homens e mulheres nos mais diversos níveis da sociedade (CANEDO, 2018).

Nessa perspectiva, compreendemos que violência sobre a mulher sendo familiar e doméstica, é definida pelo ato violento cometido dentro do próprio convívio familiar. Sendo preciso mecanismos de detecção da violência contra a mulher de forma efetiva, com o propósito de reduzir os impactos negativos na vida das mulheres, marcado pela desigualdade de gênero enraizada culturalmente em vários segmentos da sociedade em que se vive, sendo ofertado recursos no âmbito social, legislativo e jurídico destinados as vítimas de violência doméstica (PEREIRA, 2019).

Logo, contribuindo com o auxílio e acolhimento de mulheres vítimas de violência, Partindo desse pressuposto, é justo afirmar que para o enfrentamento da violência contra a mulher uma ação conjunta de diversos setores com atuações pautadas na prevenção (ações educativas e culturais para desconstruir padrões sexistas), enfrentamento e combate (ações punitivas e cumprimento da Lei Maria da Penha), assistência (fortalecimento da Rede - atendimento e capacitação dos agentes públicos) e acesso e garantia dos direitos (Cumprimento legislativo Nacional/Internacional e iniciativas de empoderamento da mulher) (BRASIL, 2011).

A Rede de Atendimento possui diversas portas de entrada (serviços de emergência na saúde, delegacias, serviços da assistência social), que devem trabalhar de forma articulada no sentido de prestar uma assistência qualificada e não-revitimizante à mulher em posição de violência (SOUZA, REZENDE, 2018).

Destaca-se que a Assistência Social, é definida pela Constituição Federal de 1988, criada como política pública de direitos que compõem o Sistema de Seguridade Social, constituindo-se em Políticas de Proteção Social articulada a outras políticas sociais para promoção e garantia da cidadania (DA SILVA, 2020).

As redes de apoio têm sido de grande relevância, pois, refere-se ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores, em especial da Assistência Social, segurança pública e da saúde, com o objetivo de garantir a ampliação, integralidade e o atendimento humanizado, através de serviços não especializados e serviços especializados de atendimento à mulher (CANEDO, 2018).

É nessa direção que o Assistente Social tem atuado na rede intersetorial, atuando juntamente com o Estado para as vítimas de violência doméstica, com o objetivo de fortalecer e refletir sobre a violação de direitos humanos e sexuais das mulheres.

Conforme Dantas (2018, p.10),

A violência doméstica entendida como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause à mulher morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial no âmbito da unidade doméstica, no âmbito da família ou em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (Lei nº 11.340/2006).

Desse modo, para minimizar os casos de violência contra mulher, foram criadas políticas. Logo, podemos citar a lei nº 11.340/06 (Lei Maria da Penha), usada para promover a redução e a prevenção da violência contra as mulheres no Brasil, aumentando as penas dos autores e fornecendo as vítimas medidas de assistência.

A Lei Maria da Penha, visa atender às necessidades das mulheres que passaram por algum tipo de violência doméstica, objetivando, com isso, punir e prevenir determinados comportamentos discriminados pela sociedade e pela legislação e prestar assistência às vítimas (DANTAS, 2018, p. 11).

A Lei estabelece medidas preventivas e protetivas, para o enfrentamento dos fatores socioculturais onde se demonstraram como a raiz da violência de gênero. O artigo 1º da lei 11.340/06 diz:

Art. 1.º Esta Lei cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8.º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher e de outros tratados internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil; dispõe sobre a criação de Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. (BRASIL, 2006).

Logo, é na intersetorialidade que os assistentes sociais desempenharem suas atribuições de forma articulada com outras redes de apoio, permitindo atender a mulher em seus aspectos individuais e coletivos para o enfrentamento da violência, articulando estrategicamente entre instituições, serviços e a comunidade. Sendo importante a participação da sociedade junto à rede de enfrentamento à violência contra a mulher que promova a construção do respeito e igualdade nas relações de gênero (DA SILVA, 2020).

Pode-se compreender a acolhida e escuta qualificada como uma dimensão que possibilita as primeiras aproximações com a usuária, a qual permite a identificação das demandas imediatas apresentadas pela mesma e início da construção de vínculos referenciais e de confiança da usuária para com o Serviço e vice versa. Via de regra as mulheres chegam ao serviço através de duas formas: encaminhamentos de outros serviços como Delegacia da Mulher, Ministério Público, escolas, Centro de Referência de Assistência Social, Defensoria Pública e outros; ou por busca espontânea (PEREIRA, 2019).

Haja vista que o processo de acolhimento/escuta é um instrumento de trabalho interativo na construção de respostas qualificadas aos indivíduos e famílias em situação de risco, que tiveram seus direitos violados (SOUZA, REZENDE, 2018).

Tendo em vista que a complexidade em que se desenvolve a violência contra a mulher quando exposta legalmente, evidencia as lacunas legais, institucionais e políticas, sendo a pratica da violência doméstica cometida historicamente contra a mulher em seu próprio convívio familiar. A redução das ocorrências se iniciou após a instauração das políticas públicas à favor das mulheres, que estabeleceu judicialmente medidas de assistência e proteção, advindas da lei Maria da Penha (SOARES, 2020).

Para cumprimento de tal, profissionais como os assistentes socias foram direcionados a detectar a violência de forma efetiva, com a intenção de impactar favoravelmente a vida das mulheres marcadas pela desigualdade de gênero enraizada culturalmente em vários segmentos da sociedade. Logo, estabelecendo o acolhimento a mulher, lhe concedendo prevenção, enfrentamento, combate, assistência e acesso e garantia dos direitos constitucionais (SANTOS, 2018).

No entanto, para que a assistência ocorra, as redes de atendimento devem ser acionadas ou procuradas, sendo estas, serviços de emergência na saúde, delegacias, serviços de assistência social. O profissional de Assistência Social compõe e defende o sistema de seguridade social e em conjunto com as redes de apoio tem o objetivo de garantir a ampliação, integralidade e atendimento humanizado, por meio dos serviços especializados ofertados as mulheres (SILVA, OLIVEIRA, 2019).

As vítimas são recebidas, participam de uma triagem espontânea na recepção com o intuito de direcionamento de casos, são encaminhadas até a delegacia para afastamento do agressor, acolhimento institucional, assessoria jurídica, entre outros, e então são direcionadas as redes de apoio. Os atendimentos são individuais, sem tempo pré estabelecido, o acolhimento é sensível, atento, heterogêneo e dinâmico para que haja uma escuta especializada com analise reflexiva mediante relatos de muito sofrimento (SOARES, FONTES, 2019).

No acolhimento, primeiro contato é a escuta inicial com a assistente social, estudos analisados demonstraram que há de insatisfação à desistência por desconforto ao atendimento. Foi analisado que dois fatores se destacaram para a desistência, a recepção pública e a falta de articulação entre as redes de apoio que gera grandes esperas as assistidas. E um terceiro fator são as informações incompreendidas pela vítima, fazendo sair com dúvidas e retornando mais vezes ao assistente social, esse fator pode ser desencadeado pelo assistente social ao oferecer informações incompletas ou que a vítima não compreende (CANEDO, 2018).

**3- Metodologia**

Este estudo caracteriza-se por um levantamento bibliográfico, que constitui na busca do conhecimento por meio do levantamento dados em materiais já publicados como livros, periódicos, fotos, documentos (PRAÇA, 2015). A revisão é um apanhado de informações teóricas com base em materiais acadêmicos, cuja finalidade é descrever, analisar ou verificar as analogias entre teoria e prática (ZANELLA, 2013).

A pesquisa bibliográfica foi de suma importância para o trabalho, pois nos ajudou entender questões relacionadas à pesquisa. Nessa perspectiva, realizamos o levantamento bibliográfico no período de set/2022 recolhendo os materiais disponíveis no repositório da SciELO, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS).

A escolha do recorte temporal, se deu para identificar resultados de trabalhos recentes, pois com um espaço de tempo limitado, foi possível estabelecer os critérios em ambos os repositórios.

Os resultados da pesquisa se darão por meio da análise de materiais utilizando os seguintes descritores: “Violência contra a mulher” and. “Serviço Social”; “Acolhimento” and. “Serviço Social”; “Serviço Social” and. “Direito da Mulher”.

Seguido por uma leitura crítica e reflexiva, a seleção dos estudos será por meio dos seguintes critérios:

* De inclusão: Artigos baseados na temática escolhida; publicados nos 2018-2022; com texto integral disponível; idioma português.
* De exclusão: materiais incompletos e repetidos, após a leitura eliminação dos artigos que não atendem a questão norteadora e os objetivos.

A revisão bibliográfica teve o intuito de analisar a ação para o problema e as possibilidades presentes na literatura consultada para concepção do embasamento teórico da pesquisa. Os artigos incluídos neste estudo trouxeram o papel fundamental do profissional do Serviço Social no acolhimento, orientação, suporte, apoio, visando a realidade de cada mulher que busca apoio nos centros de apoio às mulheres vítimas, incluindo todas as problemáticas envolvidas.

# 4- Resultados e Discussão

Este capítulo refere-se a pesquisa bibliográfica da pesquisa, abaixo segue tabela que explicita os materiais coletados durante levantamento. As buscas tiveram como objetivo, mapear a produção nacional de artigos acadêmicos sobre nosso objeto de pesquisa. Logo, foram realizadas consultas nos repositórios da SciELO, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS).

Após leituras, selecionamos 11 artigos que indicavam uma proximidade com as questões da pesquisa, conforme demonstrado no quadro a seguir na tabela 1:

**Tabela 1 –** Levantamento bibliográfico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AUTOR** | **TITULO DA PESQUISA** | **ANO** |
| ARAÚJO, Amanda Corrêa; Et al, | Bordando à mão: da experiência de estudantes de psicologia e de serviço social com o acolhimento de mulheres em um serviço-escola em tempos pandêmicos | 2021 |
| CANEDO, Karine de Oliveira | A atuação do assistente social frente à violência doméstica em Presidente Kennedy-ES | 2018 |
| DANTAS, Débora Kaynara Ferreira | Debatendo a violência contra a mulher e a rede de enfrentamento no município de Santa Cruz-RN | 2018 |
| PAIXÃO, Brenda Fante | Acertando a teoria: serviço social, gênero e a rede de enfrentamento à violência contra a mulher | 2019 |
| PEREIRA, Thalita Mendes | A atuação do assistente social no enfrentamento da violência doméstica contra a mulher | 2018 |
| SANTOS, Caroline Azambuja | Apagando incêndios e secando gelo: o trabalho da/o assistente social com mulheres em situação de violência doméstica nos CRAS e CREAS de Alvorada (RS). | 2018 |
| SILVA, Luís Eduardo Andrade da; JESUS, Rita de Cássia Nascimento | O papel do/a assistente social na (re) construção das masculinidades para o enfrentamento da violência contra a mulher | 2020 |
| SILVA, Nathalia Geminiani; DE OLIVEIRA, Juliene Aglio | Acolhida inicial e escuta qualificada: dimensão essencial em meio ao trabalho do CREAS | 2019 |
| SOARES, Ana Caroline Matos; FONTES, Márcia Barroso | A atuação do CREAS no atendimento às mulheres em situação de violência no município de São João Del-Rei (MG) | 2019 |
| SOARES, Ana Caroline Matos | Violência contra as mulheres: uma análise sobre os serviços de atendimento às mulheres em situação de violência no município de São João Del-Rei - MG | 2020 |
| SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo; REZENDE, Fernanda Ferreira | Violência contra mulher: concepções e práticas de profissionais de serviços públicos | 2018 |

**Fonte:** Dados obtidos na pesquisa.

Considerando o foco de discussão das produções acadêmicas selecionadas, foi possível subdividi-las nos seguintes eixos, a saber: Caminho percorrido para se ter acesso aos Direitos da Mulher; Ferramentas usadas pelo Serviço Social; Atuação do Serviço Social e os desafios no Acolhimento à mulher; Atendimentos incompletos; Propostas; que apresentamos nas seções a seguir.

**4.1- Caminho percorrido para se ter acesso aos Direitos da Mulher**

Nesta seção identificamos o caminho que as mulheres percorrem após uma violência para terem acesso aos seus direitos, tendo em vista que esse começa pela proteção social, a qual é desempenhada por meio das três etapas. A primeira, denominada triagem, a segunda etapa é o encaminhamento, este é realizado para a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), afastamento do agressor, acolhimento institucional, assessoria jurídica, entre outros. O terceiro passo consiste na articulação entre a DEAM, Ministério Público, Serviços de saúde, entre outros (SOARES, FONTES, 2019).

A formalização do crime devido a violência contra a mulher é realizada em quatro etapas, conforme é determinado pela Lei Maria da Penha. A primeira etapa é a denúncia, confecção do Boletim de Ocorrência (BO). A segunda etapa do processo é a convocação da mulher que fez a denúncia a comparecer na DEAM. A terceira etapa do processo é a convocação de testemunhas e do autor que devem explicar suas respectivas versões. A quarta e última etapa é a elaboração do relatório final (inquérito policial), que inclui as informações obtidas a partir das etapas anteriores, os dados de antecedentes criminais dos envolvidos, o indício ou não do autor, entre outros. Em média, considerando as quatro etapas, esse processo dura de dois a três meses (SANTOS, 2018).

Nessa perspectiva, percebemos que os caminhos percorridos podem não ser bem esclarecidos em alguns artigos ou são resumidos, no entanto em Soares (2020), as instituições e a rede apoio é citadas e detalhadas, sendo possível se obter a sequência em que a mulher é atendida e orientada, como se procede o atendimento no DEAM.

**4.2- Ferramentas usadas pelo Serviço Social**

Para dialogarmos nessa seção, buscamos compreender quais são as ferramentas especificas que contribuem para o combate à violência utilizadas pelo assistente social. Identificou antes que o assistente social aborda três dimensões em seu trabalho: *as bases teórico-metodológicas, instrumental técnico-operativo e as condições institucionais*. Os quais resultam na articulação de um conjunto amplo envolvendo atores sociais, devido o machismo ser reproduzido por ambos os gêneros de um sistema de dominação simbólica e nas desigualdades impostas socialmente, os quais as mulheres vivem (SILVA, JESUS, 2020).

É nessa questão que a/o assistente social se depara e contribui socialmente, pois ocupa um espaço que lhe possibilita auxiliar na organização coletiva dos sujeitos. No entanto, para atingir isto, o assistente social trabalha com diversos desafios e possibilidades no trabalho desenvolvido no CREAS, com grande comprometimento com a questão da violência doméstica, sendo notável o quanto esta realiza contando com poucos recursos tanto do próprio serviço quanto da rede de atendimento (SANTOS, 2018).

Desse modo, concordamos com os autores quando estes demonstram que é preciso enxergar a particularidade individual aliada à dimensão coletiva, sendo o reconhecimento da violência difícil de ser aceitado, devido a cultura velada da violência cometida por pessoas próximas. Então mesmo que seja possível ver os indícios claros de violência, a mulher deve-se ter a vontade de expressar a violência doméstica em seu atendimento.

**4.3- Atuação do Serviço Social e os desafios no Acolhimento à mulher**

Neste eixo, evidenciamos que a atuação da equipe disciplinar nos serviços de responsabilização contribui para a diminuição da desistência da denúncia, além do acolhimento psicológico e do acesso as informações relacionadas aos direitos da mulher. Logo, o funcionamento da rede requer que as parcerias sejam firmadas e cumpridas diante da demanda (SOARES, 2020).

Os centros de proteção e reabilitação das vítimas de violência possuem lacunas, como acesso limitado de vítimas, apoio limitado do Estado, ausência de serviços e programas de reabilitação, além da insuficiência de a) centros como o CRAS para o atendimento necessário, b) treinamento do judiciário sobre emissão das ordens de proteção, c) conscientização dos especialistas da comunidade sobre violência familiar, d) baixa funcionalidade do CREAS, e) conhecimento e habilidades de assistentes sociais da comunidade, policiais, médicos na provisão de assistência psicológica primária aos perpetradores, f) Persistência de estereótipos de gênero patriarcais entre a maioria dos especialistas (CANEDO, 2018).

A intervenção do Assistente Social no enfrentamento da violência contra a mulher de forma segura e respaldada, tendo em vista que se trata de uma intervenção profissional e não um processo de militância ideológica, pois são embasadas em seu Código de Ética e dentro das diretrizes da Política Nacional de Enfrentamento da Violência contra as Mulheres (SILVA, JESUS, 2020).

A existência de lacunas para um melhor atendimento é evidenciada nos estudos acima, sendo acometidas em grande aspecto pela cultura da sociedade em esconder a violência familiar, está por sua vez causada pelo núcleo mais próximo, pessoas com estreito laço afetivo, e posteriormente limitadas pelos recursos existentes.

Quando a mulher é então atendida, está chega ao acolhimento, sendo preciso que o profissional tenha habilidades e conhecimentos específicos para os desfechos e acompanhamento dos casos, gerenciando o cuidado, sendo assim um profissional de suma importância destinado à atenção dessas mulheres (DANTAS, 2018).

Durante as análises do artigo de Araújo *et al.* (2021), ficou em evidência que o acolhimento é individual, sendo um processo sem tempo pré-estabelecido, variando conforme a queixa da mulher, sensível e atento às interseccionalidades inerentes à existência de cada mulher. A escuta desse acolhimento deve ser heterogeneizada e dinâmica. Afirmou-se que o acolhimento inicial funciona como dispositivo de cuidado e instrumento de intervenção exige uma análise reflexiva e implica a escuta de relatos de muito sofrimento.

No texto de Souza e Rezende (2018), as autoras evidenciam que a procura das mulheres para denunciam a violência sofrida ocorre inicialmente nos serviços de saúde após serem socorridas. No entanto, é preciso que haja a intervenção da Assistência Social para que sejam revelados os verdadeiros motivos e necessidade de ajuda para intervir e reestabelecer essa mulher. Tendo em vista que haja um fator sabotador da prevenção da violência contra a mulher, este é a deficiência na orientação as mulheres, onde as mesmas não possuem informação suficiente para buscar ajuda.

De acordo com as autoras Silva e Oliveira (2019) a acolhida inicial e a escuta qualificada tratam-se de um processo de ouvir, problematizar e agir, constituem-se no princípio básico do atendimento no CREAS. O processo de acolhimento/escuta é um instrumento de trabalho interativo na construção de respostas qualificadas aos indivíduos e famílias em situação de risco, que tiveram seus direitos violados.

No entanto, o primeiro atendimento prestado a mulheres vítimas de violência, quando ocorrido na DEAM, pode ser desconfortável como aponta os estudos de Soares (2020), onde os atendimentos são recepcionados tendo que esclarecer seu objetivo para então ser encaminhada junto a outras pessoas, devido a sala de espera ser compartilhada, não sendo um ambiente acolhedor e reservado e possibilidade bastante comum de ficarem sentadas ao lado de alguns homens.

Fica em evidência que os autores concordam entre si sobre a forma que deve ocorrer o acolhimento. Contudo, percebemos que constantemente, os centros reduzem sua atuação à orientação e acolhimento, justamente pela falta de políticas públicas que se articulem com os serviços. Logo, acreditamos que seria necessária uma fiscalização dos órgãos públicos com o intuito de capacita-los para cumprir com o atendimento a todas as mulheres que necessitam serem atendidas.

**4.4- Atendimentos incompletos**

Nesta seção, buscamos abordar sobre as causas de atendimentos incompletos nos órgãos públicos devido a desistência da mulher que sofreu violência e que foi ou teve a intenção de comparecer para ter acesso ao seu Direito.

As análises realizadas por Canedo (2018) concluíram que o desligamento do trabalho com o CREAS e o PAEFI, por mais que tenham várias razões, muitas vezes se apresentam alheias à vontade do assistente social, ou seja, nem sempre significa que o caso foi encerrado. Por vezes, o assistente social e a equipe precisam tentar recuperar essas vítimas atendidas, de forma que esta retorne ao CREAS e prossiga com o atendimento até o momento em que esteja segura e confiante para retomar suas atividades normais (CANEDO, 2018).

O estudo de Soares (2020) analisou os serviços prestados a mulheres em situação de violência e concluiu que locais com deficiências no acolhimento geram um alta taxa de desistência da denúncia. Alguns fatores são a falta de Assistentes Sociais e Psicólogos, falta de atendimento exclusivo de uma equipe para a Delegacia de Mulheres, direcionamento para um local em que a vítima não fique próxima ou dependente financeiramente do agressor. E para combater essa fragilidade, deve-se ter uma grande articulação entre os serviços de atendimento, para realizar todo atendimento necessário.

A pesquisa de Dantas (2018) encontrou fragilidades potenciais que favorecem a desarticulação e desencontros dos serviços. O primeiro contato recebido pela mulher em situação de violência se mostrou uma assistência psicossocial com ações realizadas para possibilitar o acesso do usuário aos serviços, as orientações emitidas são básicas.

Os dados levantados por Silva, Oliveira (2019) com 137 mulheres, concluiu que, das 137 mulheres que procuraram atendimento no CREAS, destas, 81 passaram pela Escuta Inicial. Deste universo, 37% foram inclusas na equipe PAEFI, 37% não vieram à escuta, 20% não foram inclusas e/ou arquivadas, 6% aguardando atendimento (lista espera) (SILVA, OLIVEIRA, 2019).

Nesse sentido, a analise realizada por Soares, Fontes (2019) afirmou que um dos fatores para desistência são a burocracia e a insensibilidade ocorrida no acolhimento, estes aumentaram a desistência de mulheres em prosseguir a denúncia do agressor: dentre os fatores está a inversão de etapas, desarticulação da rede de serviços e a inexistência de diálogos entre os casos para elaboração de estratégias de enfrentamento. Neste estudo, o horário de atendimento, foi o mais relevante, os casos que ocorrem e são enviados para iniciar as denúncias na parte da tarde, são informados para retornar ao CREAS no período matutino do dia seguinte, pois o atendimento ocorre apenas pela manhã.

E até a DEAM, foi qualificada como um impulsionador para a descrença das mulheres aos Direito da Mulher, pois apesar da DEAM ser uma delegacia especializada em crimes contra a mulher, esta não é a única atribuição da delegada responsável, pois lida com crimes relacionados aos setores do meio ambiente e saúde individual na região (SOARES, 2020).

É notório as inúmeras responsabilidades concernentes à delegada, que propicia um acúmulo de tarefas e sobrecarga no trabalho. Nesse sentido, falta material humano, como psicólogos e assistentes sociais e outros profissionais especializados para um atendimento mais humanitário (SOARES, 2020). Logo, defendemos que seja necessário a intervenção do Estado para que ocorra uma ação governamental a fim de regulamentar a administração das políticas públicas contra a violência feminina, garantindo o direito ao atendimento digno e de qualidade.

**4.5- Propostas**

Neste capítulo, evidenciamos propostas e intervenções que os autores abordaram durante os estudos. Contudo, Santos (2018) foi o único que apresentou um consenso de busca permanente por ações de educação permanente em gênero e violência doméstica, como passo importante para alcançar o saber do que é direito da mulher, utilizando-se de ações coletivas de reflexões e debates. Enfatizando que devesse rebater as políticas neoliberais, pois estas incidem diretamente no trabalho das/os assistentes sociais dos CRAS e CREAS, conforme relatos obtidos nas entrevistas da pesquisa empírica.

Com base nessas discussões e no exposto nesta seção, acreditamos que a Rede a qual o assistente social pertence caso não funcione de forma articulada, reduz o alcance do Serviço Social para realizar a intervenção da violência contra a mulher. Sendo esta evidenciada, pelas lacunas desde a disponibilidade de atendimento até seu local. Tendo em vista que as estruturas físicas são importantes para alcançar o objetivo, devido as fragilidades emocionais em que a mulher se encontra.

Os estudos apontaram que além da falta de articulação da Rede, a insuficiência de profissionais para atender a demanda, ainda continua sendo um problema, pois segundo estes estudos, caso, fosse do conhecimento da população a função dos órgãos públicos e a agilidade das Políticas Públicas, ocorreria um elevado aumento na demanda de denúncias.

**5- Considerações Finais**

Sendo assim, a pesquisa evidenciou diversas fragilidades potenciais que favorecem a desarticulação e desencontros dos serviços, estabelecendo um padrão de poucos atendimentos efetivos, continuados e finalizados com êxito. Contudo, o assistente social não pode ser culpado por essa situação, mas sim o Estado que deve regulamentar a administração de ambientes públicos, fortalecer as políticas públicas contra a violência familiar, aumentando assim o alcance do serviço social à todas as vítimas de violência contra a mulher, que segundo alguns estudos tende a ser maior que o registrado.

Levando em consideração que a questão problema é se o acolhimento e a escuta qualificada proporcionados pelos profissionais do Serviço Social que atuam no acolhimento do enfrentamento da violência contra a mulher é eficiente?.

Concluímos que o acolhimento e a escuta inicial não são os problemas que causam a desistência das mulheres que procuram ajuda após passarem por violência doméstica, mas o caminho percorrido para chegar até o assistente social, que possui muitas explicações (as vezes públicas causando vergonha da situação), tempo de espera para o primeiro atendimento, acesso limitado de vítimas, apoio limitado do Estado, ausência de serviços e programas de reabilitação.

Dessa forma verificamos a importância de dar continuidade a pesquisas sobre a violência contra a mulher, pois é a partir de informações como essas, que se faz possível o reconhecimento de acobertamento de novos casos de violências, devido à um sistema que pode ser melhorado.

# REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Amanda Corrêa *et al.* *Bordando à Mão:* da experiência de estudantes de psicologia e de serviço social com o acolhimento de mulheres em um serviço-escola em tempos pandêmicos. Boletim Entre SIS, Santa Cruz do Sul, v. 6, n. 2, p. 92-102, dez. 2021.

BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006*. Brasília, 2006. Disponível em: Acesso em: 01 out. 2022.

BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, Presidência da República. *Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.* Brasília, DF: Ideal Gráfica e Editora, 2011.

CANEDO, Karine de Oliveira. *A atuação do assistente social frente à violência doméstica em Presidente Kennedy ES.* 2018.

DA SILVA, Luís Eduardo Andrade; DE JESUS, Rita de Cássia Nascimento. *O papel do/a assistente social na (re) construção das masculinidades para o enfrentamento da violência contra a mulher.* UNI JORGE, 12p. 2020.

DANTAS, Débora Kaynara Ferreira. *Debatendo a Violência Contra a Mulher e a Rede de Enfrentamento no município de Santa Cruz/RN.* Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2018.

PAIXÃO, Brenda Fante da. *Acertando a teoria:*Serviço Social, gênero e a rede de enfrentamento à violência contra a mulher. III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, 2019.

PEREIRA, Thalita Mendes. *A atuação do assistente social no enfrentamento da violência doméstica contra a mulher.* MOITARÁ-Revista do Serviço Social da UNIGRANRIO, v. 1, n. 3, p. 246-265, 2019.

SANTOS, Caroline Azambuja. *Apagando incêndios e secando gelo: o trabalho da/o assistente social com mulheres em situação de violência doméstica nos CRAS e CREAS de Alvorada (RS).* 2018.

DA SILVA, Luís Eduardo Andrade; DE JESUS, Rita de Cássia Nascimento. *O papel do/a assistente social na (re) construção das masculinidades para o enfrentamento da violência contra a mulher.* Centro Universitário UNIJORGE. 2020.

SILVA, Nathalia Geminiani; DE OLIVEIRA, Juliene Aglio. *Acolhida inicial e escuta qualificada: dimensão essencial em meio ao trabalho do CREAS.* SEMINÁRIO INTEGRADO-ISSN 1983-0602, v. 8, n. 8, 2019.

SOARES, Ana Caroline Matos. *Violência contra as mulheres: uma análise sobre os serviços de atendimento às mulheres em situação de violência no município de São João Del - Rei/MG.* 2020.

SOARES, Ana Caroline Matos; FONTES, Márcia Barroso. *A atuação do CREAS no atendimento às mulheres em situação de violência no município de São João Del-Rei (MG).* In: Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019. 2019.

SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo; REZENDE, Fernanda Ferreira. *Violência contra mulher: concepções e práticas de profissionais de serviços públicos.* Est. Inter. Psicol., Londrina , v. 9, n. 2, p. 21-38, 2018.

1. Rede de Ensino Doctum – Unidade Iúna – e-mail – alinevieira.line.27@gmail.com – graduando em Assistência Social [↑](#footnote-ref-1)
2. Rede de Ensino Doctum – Unidade Iúna – e-mail – frgaan@hotmail.com – graduando em Assistência Social [↑](#footnote-ref-2)